



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA MEJORA DEL
SERVICIO AL CLIENTE EN LA PIZZERIA VENECIA DE LA CIUDAD
DE CHICLAYO.**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Autora

Bach. Torres Rodríguez Jhulisa Mirely.

PIMENTEL, DICIEMBRE DEL 2014

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal proponer un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio al cliente en la Pizzería Venecia de la ciudad de Chiclayo.

El método de investigación siguió un enfoque deductivo-estadístico. Deductivo porque el proceso de conocimiento se inició con la observación de fenómenos generales con el fin de señalar verdades particulares contenidas en la situación general y estadístico porque consistió en una serie de resultados obtenidos de la muestra en una secuencia de procedimientos para el manejo de datos cuantitativos.

Se obtuvo como resultados que la empresa no brinda un buen servicio a sus clientes, puesto que el 51% dijo estar en desacuerdo, esto debido a la demora en la entrega de los pedidos.

Se concluyó que la empresa no lleva a cabo una buena gestión de calidad.

ABSTRACT

This research had as main objective to propose a quality management system to improve customer service in Venice Pizzeria Chiclayo.

The research method followed a deductive - statistical approach. Deductive because the process of knowledge began with the observation of general phenomena in order to identify particular truths in general and statistical situation because it consisted of a series of results obtained from the sample in a sequence of procedures for handling quantitative data.

Such analysis indicated that the company does not provide a good service to their customers, since 51 % said they disagree, this due to the late delivery of orders. It was concluded that the company does not perform a good quality management.